

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

APP MI MOVISTAR PARA ANDROID

CUADRO DE CONTROL DE FIRMAS

VERSION	FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
1	12/03/12	- Proyectos de Autogestión Multicanal y Herramientas CRM - Empresas Colaboradoras de la Dirección de Tecnología CRM	Gerencia Autogestión Multicanal y Herramientas CRM	Dirección de Tecnología CRM

RESPONSABILIDADES

DISTRIBUCIÓN	ARCHIVO	ACTUALIZACIÓN	NIVEL DE ACCESO
Dirección Tecnología CRM	Dirección Tecnología CRM	Dirección Tecnología CRM	INTERNO Dirección de Gran Publico EXTERNO Colaboradores Dirección de Tecnología CRM

INFORMACIÓN PROPIEDAD DE TELEFÓNICA ESPAÑA, S..A.
Todos los derechos reservados

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Página 2 de 60

HOJA RESUMEN DE MODIFICACIONES

CONTROL DE VERSIONES												
VERSION	1	1.1	1.2	4	5	6	7	8	9	10	11	12
FECHA	12/03/12											

PUNTO	CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR

DOCUMENTOS DEROGADOS	

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

ÍNDICE

1.	Historia y Revisiones	3
2.	Introducción	3
2.1.	¿Qué es “Mi Movistar”?	3
2.2.	Tipos de usuarios de “Mi Movistar”	3
2.3.	Formas de acceso a “Mi Movistar”, conectividad	3
2.3.1.	Configuración del punto de acceso (APN).....	3
2.3.2.	Acceso desde el extranjero.....	3
2.4.	Árbol de navegación en función del tipo de usuario.....	3
2.4.1.	Usuario Movistar prepago 3G o WiFi identificado	3
2.4.2.	Usuario Movistar pospago 3G o WiFi identificado	3
2.4.3.	Usuario Movistar autónomo 3G o WiFi identificado	3
2.4.4.	Usuario Movistar empresas 3G o WiFi identificado	3
2.4.5.	Usuario no Movistar 3G o WiFi.....	3
2.4.6.	Usuario Movistar prepago WiFi no identificado	3
2.4.7.	Usuario Movistar pospago WiFi no identificado.....	3
2.4.8.	Usuario Movistar autónomo WiFi no identificado	3
3.	Navegación y opciones	3
3.1.	Usuario Movistar prepago identificado.....	3
3.1.1.	Mi Perfil Movistar.....	3
3.1.2.	Mi Saldo.....	3
3.1.3.	Mi Tarjeta.....	3
3.1.4.	Opciones de ahorro.....	3
3.1.5.	Recarga Mi Tarjeta	3
3.1.6.	Servicios Movistar.....	3
3.1.7.	Promos y Novedades	3
3.1.8.	Contactar.....	3
3.1.9.	Menú contextual.....	3
3.2.	Usuario Movistar prepago no identificado	3
3.3.	Usuario Movistar pospago identificado	3
3.3.1.	Mi Perfil Movistar.....	3
3.3.2.	Mi Factura.....	3
3.3.2.1.	Mis Puntos	3
3.3.2.2.	Datos Bancarios	3
3.3.2.3.	Información útil	3
3.3.3.	Mi Contrato	3
3.3.4.	Opciones de ahorro.....	3
3.3.5.	Recarga una Tarjeta.....	3
3.3.6.	Servicios Movistar.....	3
3.3.7.	Promos y Novedades	3
3.3.8.	Contactar.....	3
3.3.9.	Menú contextual.....	3
3.4.	Usuario Movistar pospago no identificado	3
3.5.	Usuario Movistar autónomo identificado.....	3
3.5.1.	Usuario Movistar autónomo no identificado	3
3.6.	Usuario empresas	3
3.7.	Usuario no Movistar o acceso por WiFi sin SIM	3
4.	FAQs Mi Movistar.....	3

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

1. Historia y Revisiones

Versión actual	Última actualización	Autor	Comentarios
01	12/03/2012	Marta Darriba (Colaborador CRM)	Primera versión del documento.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

2. Introducción

En el presente documento se va a detallar la funcionalidad de la aplicación “Mi Movistar”, para diferentes perfiles de clientes o no clientes Movistar.

2.1. ¿QUÉ ES “MI MOVISTAR”?

“Mi Movistar” es una aplicación de CRM que explota todas las posibilidades de los terminales móviles, integrando una aplicación instalada en el terminal Android con el centro de atención telefónica de Movistar.

“Mi Movistar” permite al cliente consultar información personal y modificarla de forma segura, consultar los servicios y tarifas que se tiene contratadas, obtener información de otros servicios y tarifas, contratar y/o modificar estos servicios y tarifas y recargar saldo, en caso de ser usuario de pre-pago, etc.

2.2. TIPOS DE USUARIOS DE “MI MOVISTAR”

La aplicación tiene dos tipos principales de usuarios, los que son clientes de movistar y los que no lo son.

Dentro de los clientes Movistar están los siguientes perfiles:

- Clientes prepago, que son los usuarios Movistar de tarjeta prepago.
- Clientes pospago, que son los usuarios particulares de contrato.
- Clientes autónomos, que son usuarios de contrato autónomos.
- Clientes empresa, que son los números de contrato facturados a empresas y no a particulares.

2.3. FORMAS DE ACCESO A “MI MOVISTAR”, CONECTIVIDAD

En función de cómo se acceda a “Mi Movistar” la información que se muestre puede variar.

La aplicación “Mi Movistar” puede ejecutarse siempre y cuando el usuario disponga de una conexión de datos.

La aplicación podrá conectarse a través de red WiFi o 3G. En caso de conectarse por 3G no solicitará identificación al usuario ya que la aplicación lo coge de la información que introduce el proxy.

Si se conecta a través de WiFi, la aplicación solicitará al usuario que inserte su número de teléfono para mostrar las opciones más adecuadas. Si el número de teléfono introducido no corresponde con el ICC de la tarjeta SIM, la aplicación avisará de que no se ha podido confirmar este dato y habrá determinadas opciones y datos a los que no se podrá acceder por seguridad. La aplicación considerará al usuario como no identificado.

La pantalla de identificación en WiFi será como se muestra en la siguiente ilustración:

<i>Telefónica</i>	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

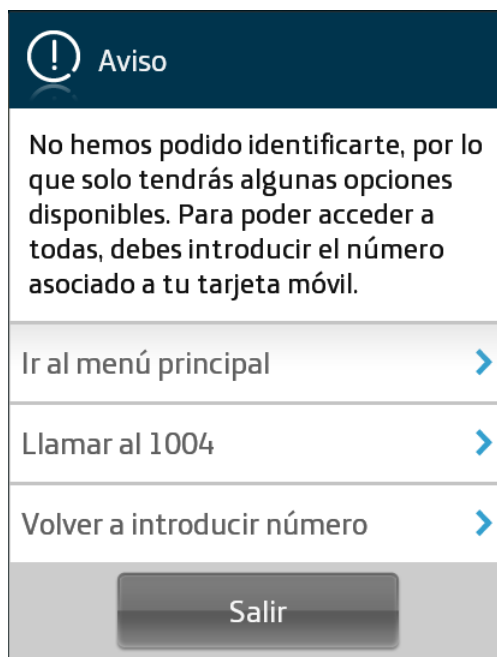
Página 6 de 60



Cuando no se puede identificar el usuario (no corresponde el ICC de la SIM al número de teléfono insertado) se muestra un mensaje de aviso similar al siguiente:

	MANUAL DE USUARIO		CÓDIGO:
	MI MOVISTAR		VERSIÓN: 1
			FECHA: 12/03/2012

Página 7 de 60



2.3.1. Configuración del punto de acceso (APN)

Los puntos de acceso que se tienen que utilizar para que la identificación del usuario sea automática y la conexión gratuita son:

APN: **wap.movistar.es**
 User: WAPTM
 Password: WAPTM
 Proxy: 10.138.255.129
 Port: 8080

APN: **telefonica.es**
 User: telefonica
 Password: telefonica
 Proxy: 10.138.255.133
 Port: 8080

El APN **movistar.es** no es válido ya que no se le puede configurar ningún proxy.

Si el dispositivo desde el cual se accede no tiene configurado ninguno de los dos puntos de acceso descritos anteriormente, la aplicación le informa que su configuración de acceso a internet no es correcta y da la posibilidad de corregir dicha configuración, creando el punto de acceso *telefonica.es* o modificando el punto de acceso por defecto si dicho APN ya existía en el terminal.

2.3.2. Acceso desde el extranjero

Si se ejecuta la aplicación fuera del territorio nacional, el tráfico de datos se facturará conforme a la tarifa que el cliente tenga contratada y no será gratuito.

Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

2.4. ÁRBOL DE NAVEGACIÓN EN FUNCIÓN DEL TIPO DE USUARIO

Conforme al tipo de usuario y a si está o no identificado. Las opciones disponibles en la aplicación variarán, siendo el árbol de navegación como se muestra a continuación.

2.4.1. Usuario Movistar prepago 3G o WiFi identificado

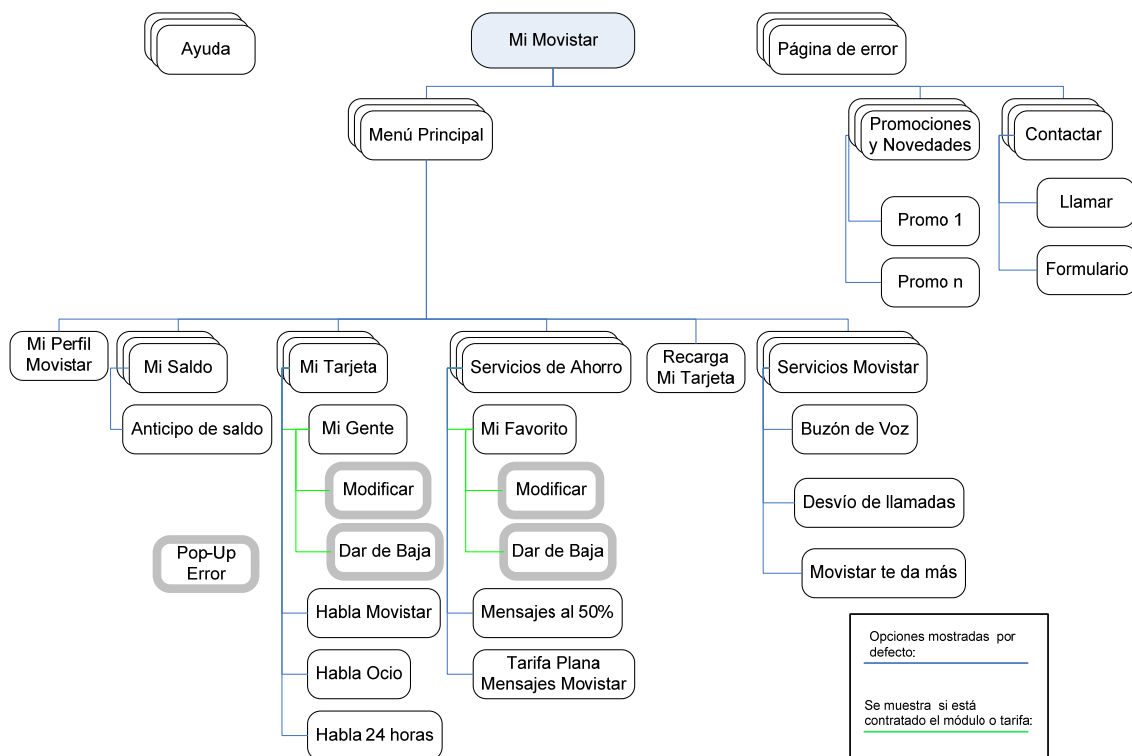


Ilustración 1: Movistar prepago 3G

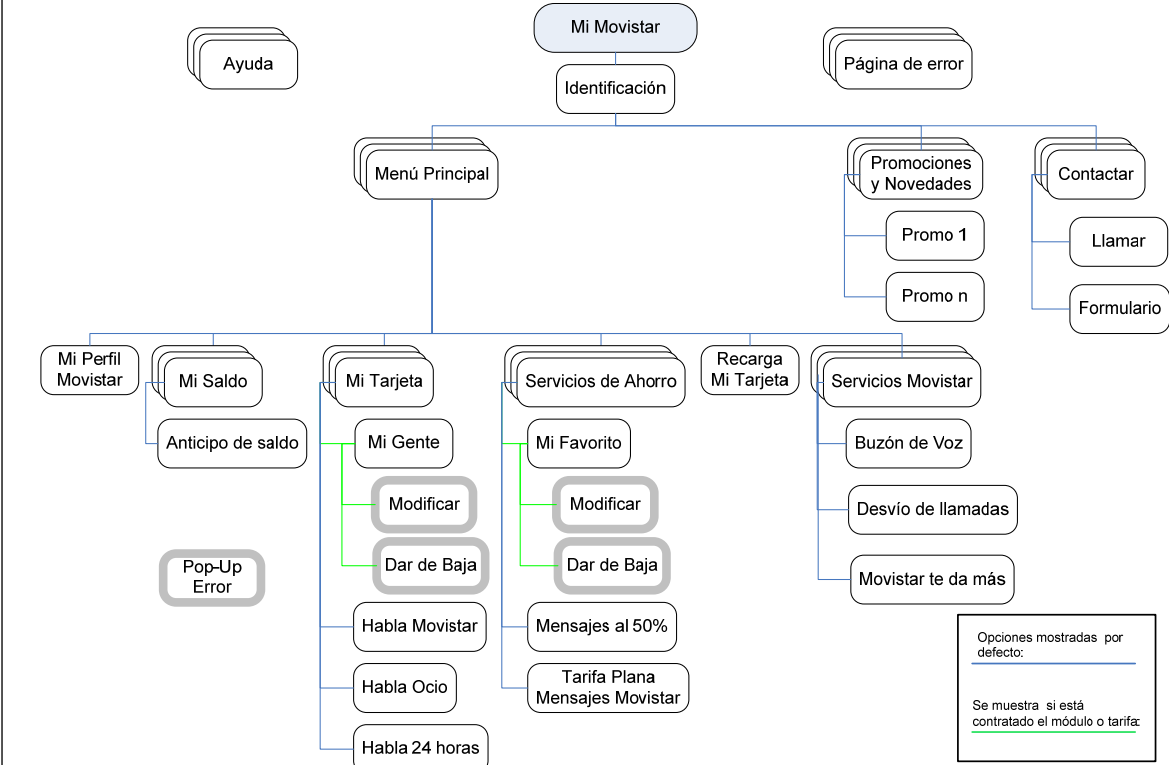


Ilustración 2: Movistar prepago WiFi identificado

2.4.2. Usuario Movistar pospago 3G o WiFi identificado

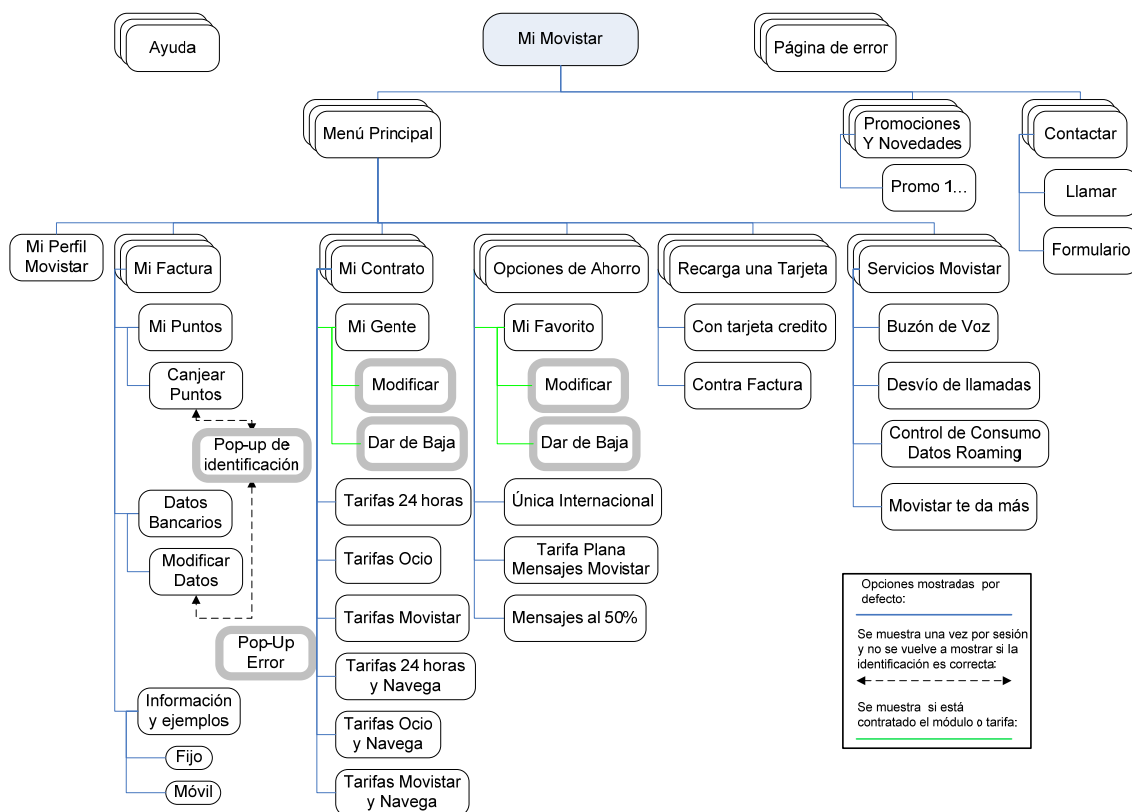


Ilustración 3: Movistar pospago 3G

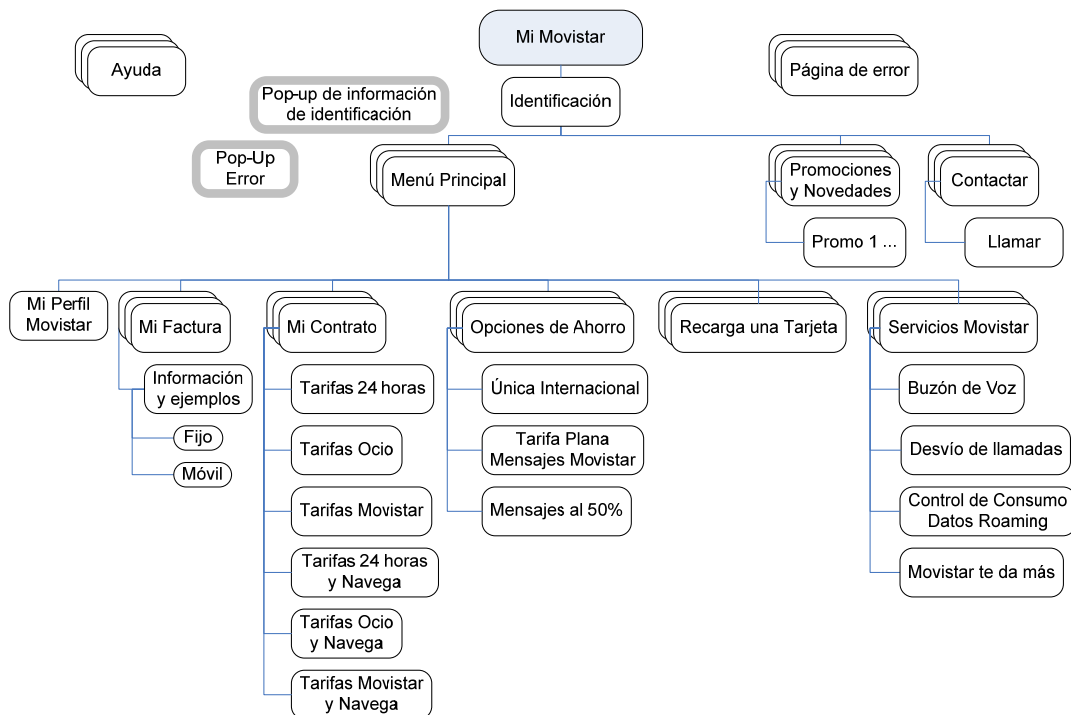


Ilustración 4: Movistar pospago WiFi identificado

2.4.3. Usuario Movistar autónomo 3G o WiFi identificado

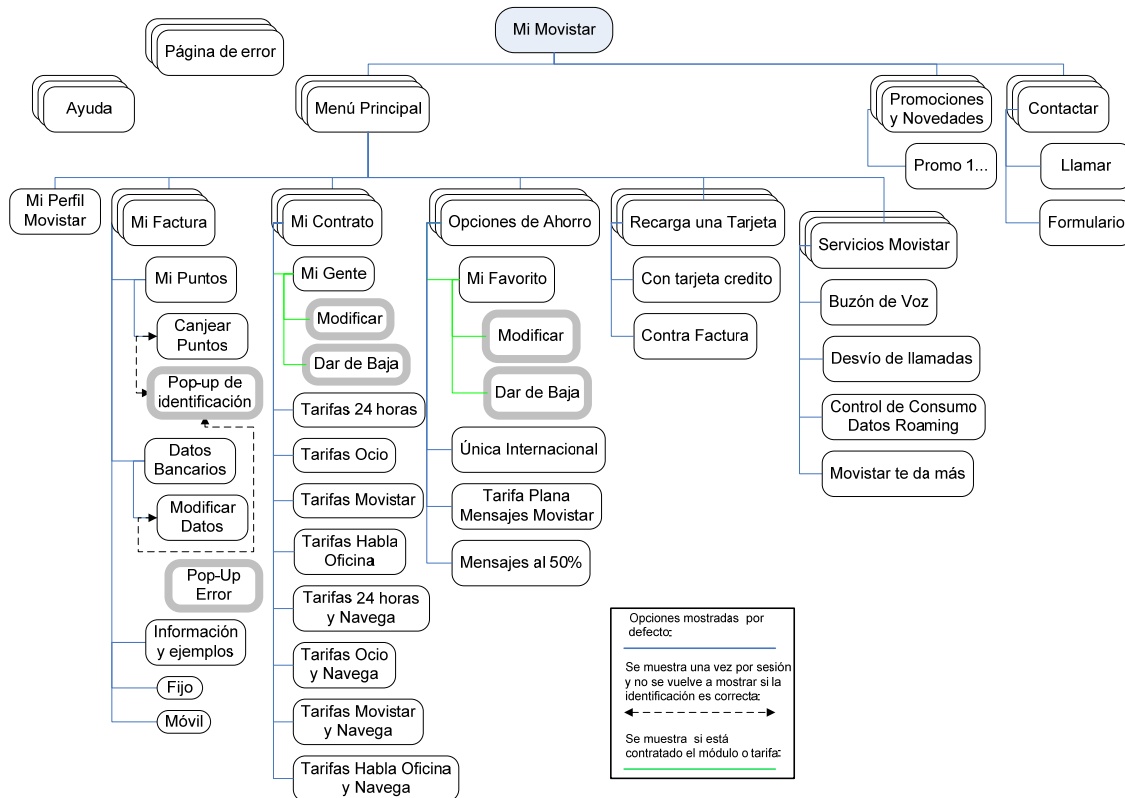


Ilustración 5: Movistar autónomo 3G

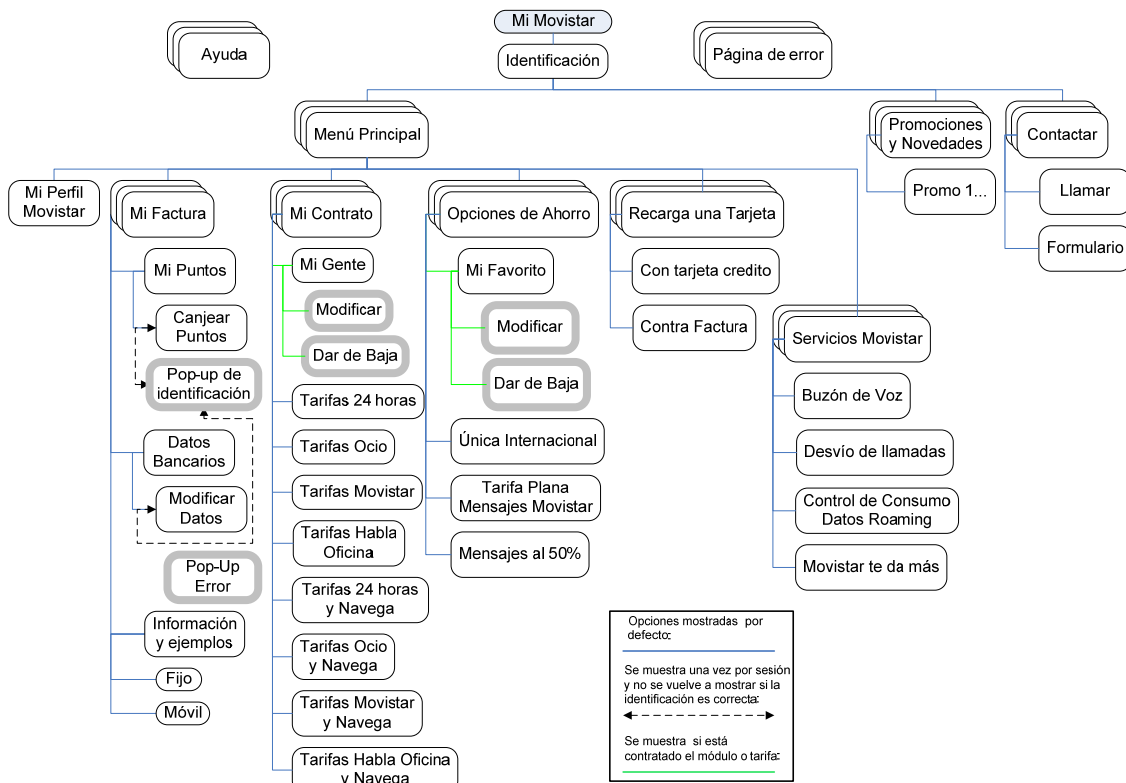


Ilustración 6: Movistar autónomo WiFi identificado

2.4.4. Usuario Movistar empresas 3G o WiFi identificado

Los usuarios de empresas accederán a la aplicación con limitaciones. Contará con las mismas opciones existentes para los usuarios pospago (contrato) no identificado, pero permite gestionar el buzón de voz.

2.4.5. Usuario no Movistar 3G o WiFi

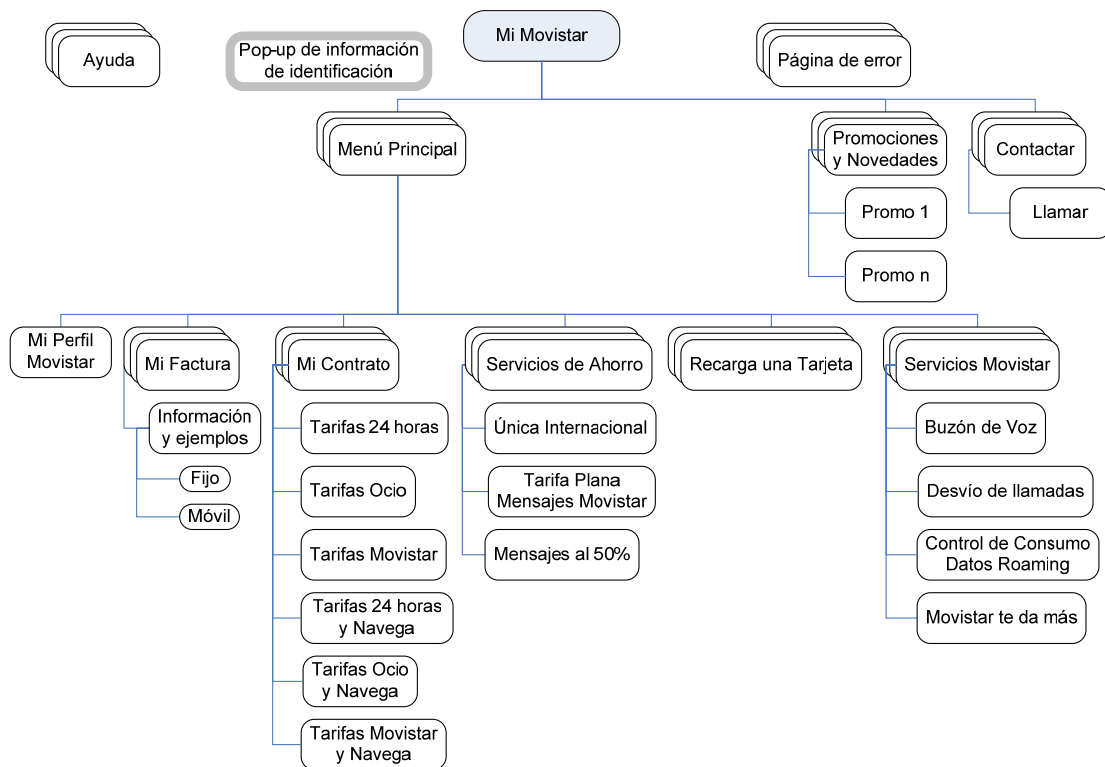


Ilustración 7: No Movistar 3G o WiFi

2.4.6. Usuario Movistar prepago WiFi no identificado

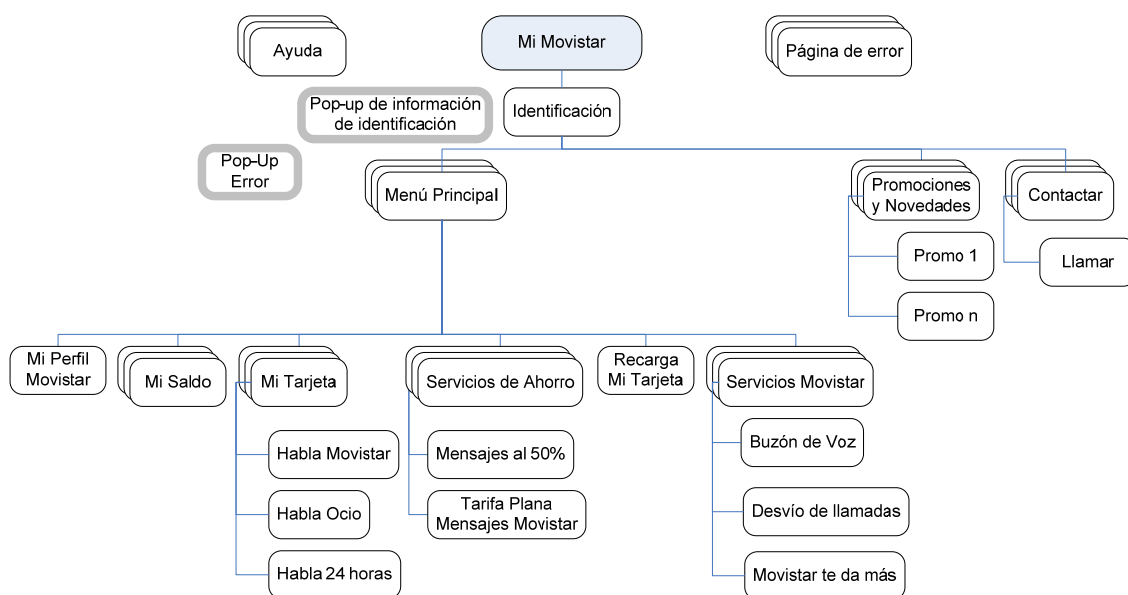


Ilustración 8: Movistar prepago WiFi no identificado

2.4.7. Usuario Movistar pospago WiFi no identificado

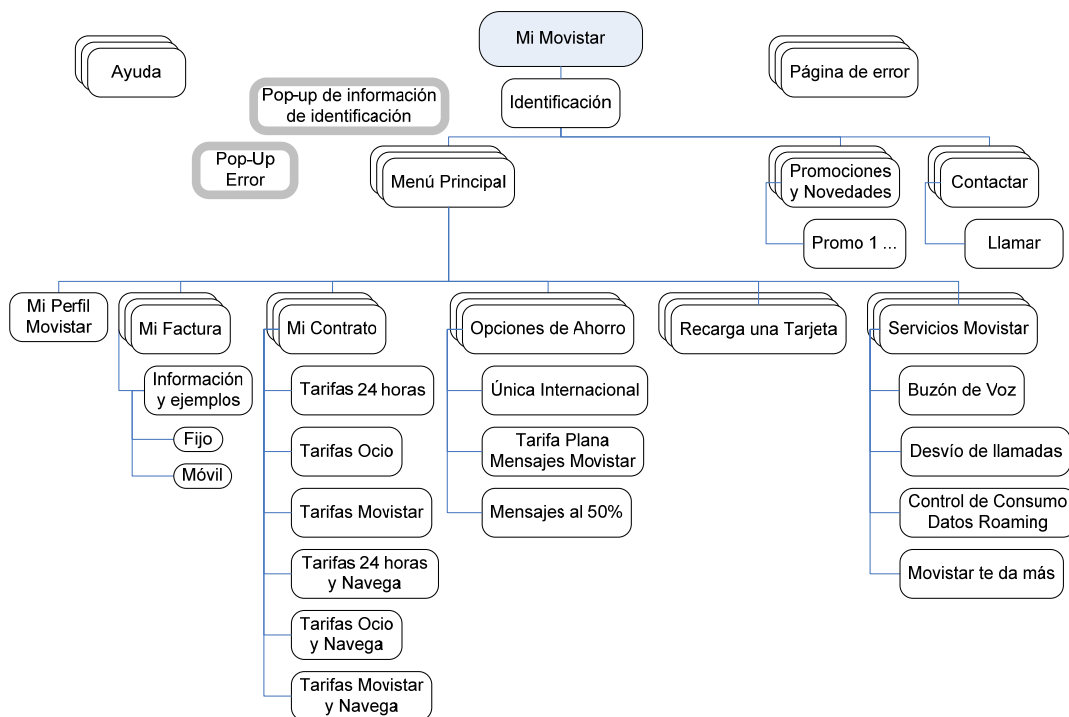


Ilustración 9: Movistar pospago WiFi no identificado

2.4.8. Usuario Movistar autónomo WiFi no identificado

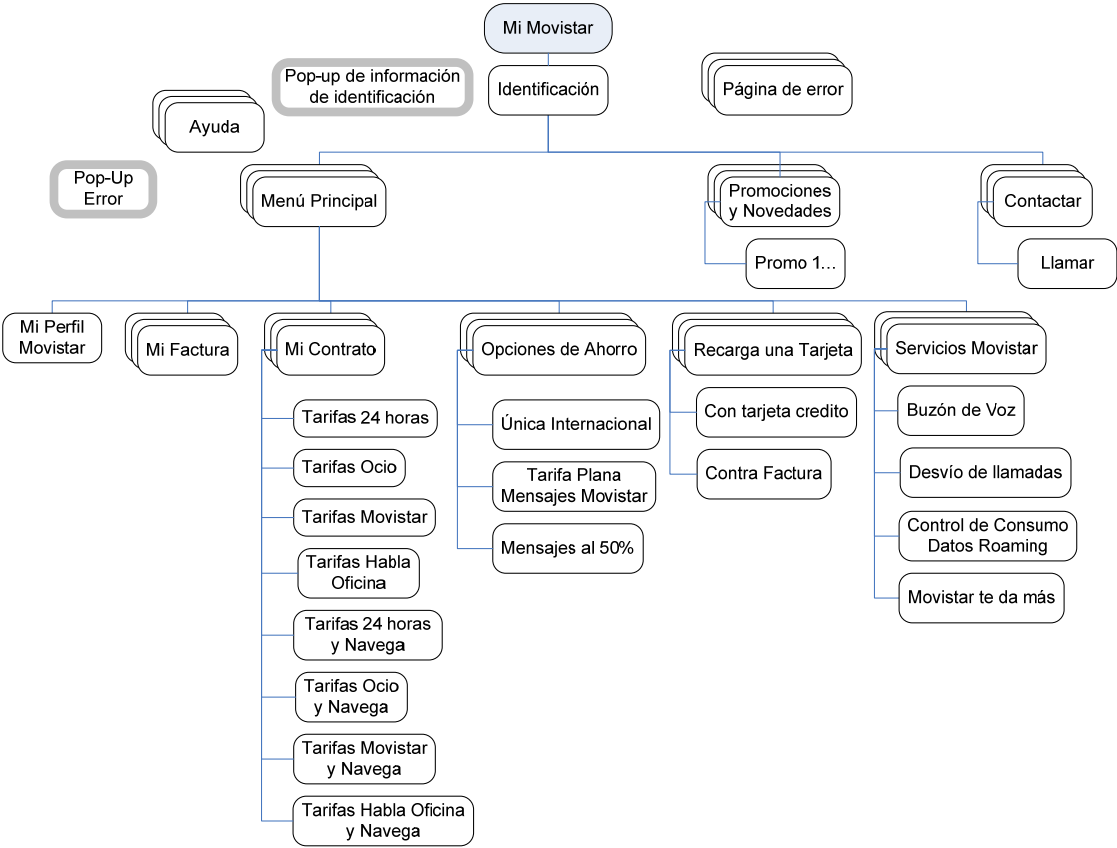


Ilustración 10: Movistar autónomo WiFi no identificado

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3. Navegación y opciones

A continuación se detalla la navegación, funcionalidad y opciones disponibles para cada tipo de usuario en función de si está o no identificado.

Se consideran usuarios identificados aquellos que acceden a través de una conexión 3G o bien a través de WiFi y el número de teléfono insertado coincide con el que corresponde al ICC de la tarjeta SIM.

3.1. USUARIO MOVISTAR PREPAGO IDENTIFICADO

Una vez identificado el usuario, la aplicación muestra el menú principal:



Desde este menú se accede a todas las opciones y servicios disponibles para los usuarios de tarjeta. Para acceder a estas opciones solo hay que seleccionar/presionar en la deseada.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.1.1. Mi Perfil Movistar



En prepago “Mi Perfil” muestra el saldo disponible, la tarifa que se tiene contratada y las opciones de ahorro de voz y datos (si aplica) a las que esté suscritas el usuario.

<i>Telefónica</i>	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.1.2. Mi Saldo



En “Mi Saldo”, se muestra el saldo disponible y la fecha de caducidad del mismo.

Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Página 19 de 60



En caso de que el saldo sea inferior a 2 euros, se verá una opción para solicitar un anticipo de saldo. Si se pulsa en “Anticipo de saldo” se pasa a la pantalla de solicitud donde se informa de las condiciones de este servicio.

<i>Telefónica</i>	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Mi Movistar





Principal



Promos y Novedades



Contactar

Anticipo de saldo

Recarga inmediata siempre que lo necesites.

Coste del servicio

33 cént.
(39 cént. IVA incl.)

Importe de la recarga

4€ IVA incl.

+

Condiciones de contratación

Atrás

Solicitar anticipo

Telefónica España, S.A.

Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.1.3. Mi Tarjeta



En “Mi Tarjeta”, se muestra la tarifa actual y una lista con las demás tarifas vigentes. Si se desea ver más información sobre una tarifa y/o su contratación, hay que pulsar en la tarifa deseada para acceder a la página de información y contratación.

Si el usuario tiene contratada la tarifa de “Mi Gente” (ya no disponible para su contratación) la aplicación le facilita su gestión.

Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.1.4. Opciones de ahorro

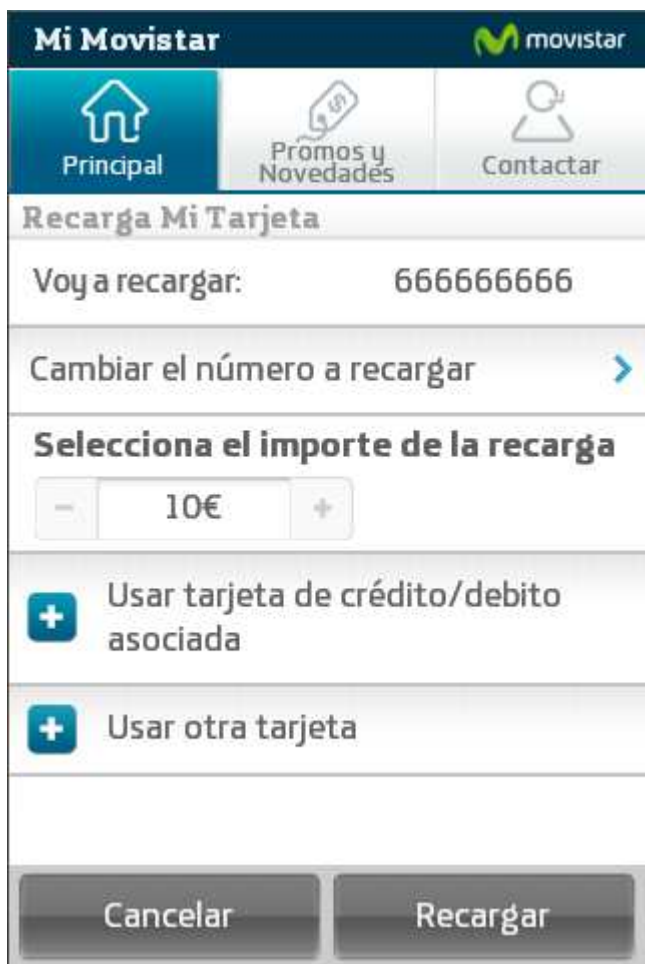


En “Opciones de ahorro”, se muestra una lista con las opciones de ahorro que están vigentes. Si se desea ver más información sobre una opción y/o su contratación, hay que pulsar en la deseada para acceder a la página de información y contratación.

Si el usuario tiene contratada la opción de “Mi Favorito” (ya no disponible para su contratación) la aplicación le facilita su gestión.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.1.5. Recarga Mi Tarjeta



En “Recarga Mi Tarjeta”, se puede realizar la recarga cualquier número de teléfono prepago Movistar. Por defecto el formulario tendrá completado el número a recargar con el del usuario identificado, pero se puede modificar eligiendo “Cambiar el número a recargar”.

La recarga se puede efectuar sobre una tarjeta asociada (si la hay) o bien sobre una tarjeta de crédito/débito propiedad del usuario.



En caso de hacerlo sobre una tarjeta asociada, habrá que indicar los dos últimos dígitos de la tarjeta y el código CVV (tres dígitos que aparecen en el reverso de la tarjeta)

Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Página 24 de 60



Usar otra tarjeta

Número de tarjeta  

Fecha de caducidad CVV

Si se recarga sobre una tarjeta distinta a la asociada, habrá que indicar el número completo de la tarjeta, su fecha de caducidad y el código CVV (tres dígitos que aparecen en el reverso de la tarjeta).

Una vez completados todos los datos, si se ha utilizado una tarjeta no asociada, la aplicación nos pregunta en un pop-up si deseamos asociarla, guardando sus datos para futuros usos.

3.1.6. Servicios Movistar



Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Página 25 de 60

En “Servicios Movistar” se ofrece la posibilidad de gestionar determinados servicios que ofrece la red Movistar, como el buzón de voz y el desvío de llamadas. Así mismo se ofrece información sobre otros servicios Movistar mediante la opción “Movistar te da más”.



Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.1.7. Promos y Novedades

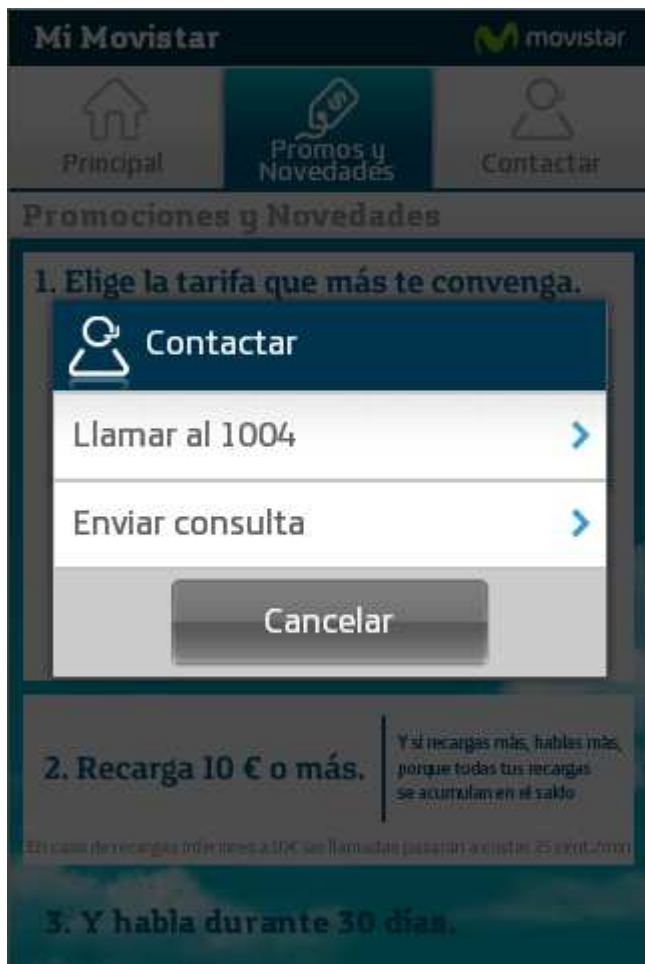


Pulsando sobre la pestaña “Promos y Novedades” se accede a una pantalla que lista promociones vigentes y las últimas novedades de interés para los usuarios de tarjeta prepago.

Si se desea acceder a más información sobre alguna solo hay que pulsar sobre ella.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1 FECHA: 12/03/2012

3.1.8. Contactar



Si el usuario se desea contactar con Movistar bien vía telefónica o bien mandar un mensaje, puede hacerlo pulsando en la pestaña “Contactar”, esto mostrará un pop-up dando la opción de llamar a atención al cliente o enviar una consulta.

Si elige “Enviar consulta” se mostrará un formulario como el que se muestra a continuación.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

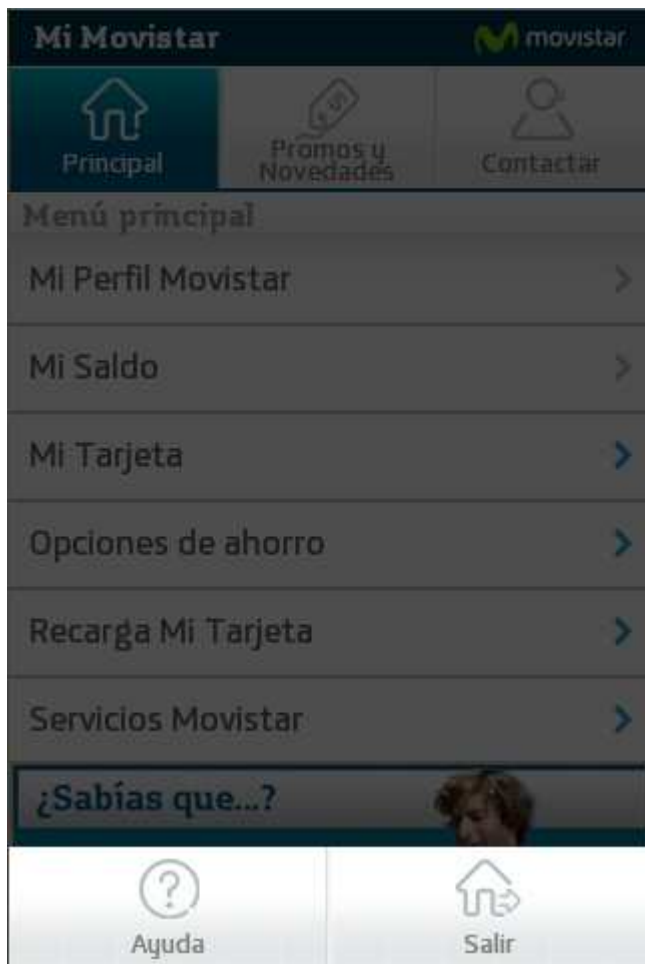
Página 28 de 60



Cuando se envía la consulta, un e-mail a la dirección ¿? incluyendo los datos introducidos por el cliente y el número de teléfono. Estos datos serán tratados por el servicio de atención al cliente, que se pondrá en contacto con el cliente para resolver la consulta.

Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.1.9. Menú contextual

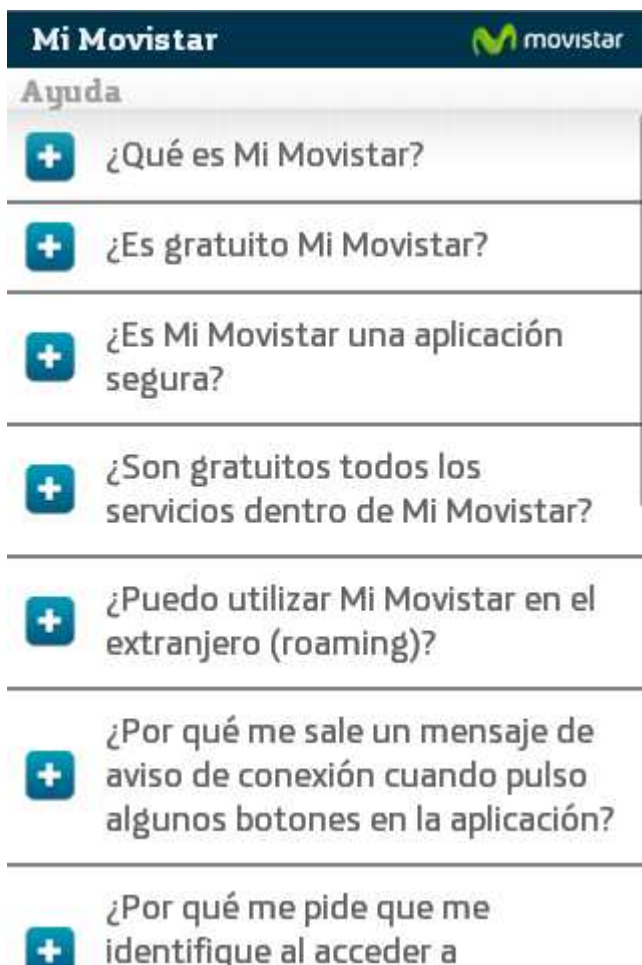


Si en cualquier punto de la aplicación se pulsa el botón de menú del terminal, aparece una barra inferior de menú con las opciones “Ayuda” y “Salir”. Si se elige “Salir”, aparece el pop-up de confirmación de cierre de la aplicación.

Si se pulsa en “Ayuda” abre una página con las FAQs (preguntas frecuentes) de la aplicación, una pequeña ayuda con las dudas básicas que pueden surgir sobre Mi Movistar.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Página 30 de 60



El listado completo de preguntas frecuentes está disponible en este documento en el punto 4 FAQs Mi Movistar.

Para leer la respuesta a una pregunta solo hay que pulsar sobre ella.

3.2. USUARIO MOVISTAR PREPAGO NO IDENTIFICADO

El menú que se mostrará es el mismo que para los identificados, pero hay una serie de opciones que no estarán disponibles.

Las opciones no disponibles son:

- Mi Perfil. Se mostrará un mensaje avisando de que no se puede acceder a esa información al no estar identificado.
- Mi Saldo. Se mostrará un mensaje avisando de que no se puede acceder a esa información al no estar identificado.

Por otro lado, habrá también una serie de apartados que tendrán un acceso con limitaciones, estos son:

- Mi Tarjeta. No mostrará la tarifa actual ni permitirá el cambio de tarifa.

	MANUAL DE USUARIO		CÓDIGO:
	MI MOVISTAR		VERSIÓN: 1
			FECHA: 12/03/2012

Página 31 de 60

- Opciones de ahorro. No mostrará si se tiene alguna contratada y tampoco permitirá la contratación.
- Recarga mi Tarjeta. No mostrará el número de teléfono a recargar y no dará la opción a utilizar una tarjeta de crédito/débito asociada o guardar como asociada la tarjeta utilizada.
- Contactar. No da opción a enviar un formulario, solo llamar a atención al cliente.

3.3. USUARIO MOVISTAR POSPAGO IDENTIFICADO

Una vez identificado el usuario, la aplicación muestra el menú principal:



Desde este menú se accede a todas las opciones y servicios disponibles para los usuarios de tarjeta. Para acceder a estas opciones solo hay que seleccionar/presionar en la deseada.

	MANUAL DE USUARIO		CÓDIGO:
	MI MOVISTAR		VERSIÓN: 1
			FECHA: 12/03/2012

3.3.1. Mi Perfil Movistar



Mi Movistar	
Principal	Promos y Novedades
Contactar	
Mi Perfil Movistar	
Mi Factura	
Última factura	2.00 €
Consumo acumulado	1.00 €
Mis Puntos	
Puntos	300
Mi Tarifa	
Mi Gente	
Mis Servicios Movistar	
Control de Consumo Datos Roaming	
Límite mensual	50 €
Consumo actual	34.55 €

En pospago “Mi Perfil” muestra datos de la última factura y el consumo actual acumulado, los puntos recolectados, la tarifa que se tiene contratada y las opciones de ahorro de voz y datos (si aplica) a las que esté suscritas el usuario y los servicios Movistar que se tienen activos.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.3.2. Mi Factura



En “Mi Factura”, se ofrece información de la última factura, del consumo acumulado y acceso a información sobre los puntos, datos bancarios y otra información de utilidad.

Para acceder a cualquiera de estas secciones solo hay que pulsar sobre ella.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.3.2.1. Mis Puntos



En “Mi Puntos” se puede consultar el saldo de puntos y solicitar el código de canje para utilizar en la adquisición de un nuevo móvil Movistar.

También desde aquí se puede acceder a información sobre otros servicios Movistar mediante la opción “Movistar te da más”.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.3.2.2. Datos Bancarios



Si se desea acceder a los datos bancarios la aplicación pedirá el número de identificación del usuario (DNI, NIF, NIE, pasaporte,...) para confirmar su identidad. No se solicitará este número si ya se ha insertado con anterioridad en esta misma sesión (por ejemplo en la recarga contra factura).

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Página 36 de 60

Mi Movistar



Principal


Promos y Novedades


Contactar

Datos bancarios

Revisa tus datos bancarios y pulsa en el dato que deseas modificar.

Entidad	Oficina	D.C.
0019	0441	21

Número de cuenta

Atrás

Confirmar

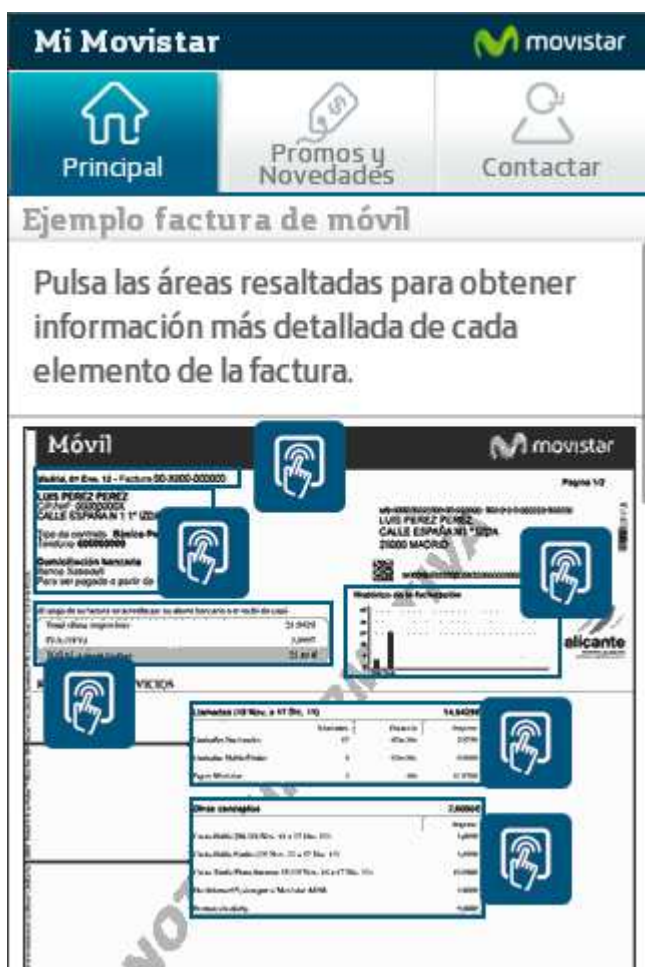
Desde el formulario de datos bancarios se podrá modificar el número de cuenta bancaria en la que está domiciliado el pago de la factura móvil.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.3.2.3. Información útil



En “Información útil” se informa de las ventajas de la factura online y se accede a ejemplos interactivos de factura de móvil y de fijo.



Los ejemplos de factura permiten pulsar en las áreas de información para ver una descripción y el detalle del ejemplo.

Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.3.3. Mi Contrato



En “Mi Contrato”, se muestra la tarifa actual y una lista con las demás tarifas vigentes agrupadas en tarifas “Para hablar” y tarifas “Para hablar y Navegar”. Para poder ver el listado de tarifas se pulsa sobre el tipo de tarifas, lo cual despliega el listado con las correspondientes.

Si el usuario tiene contratada la tarifa de “Mi Gente” (ya no disponible para su contratación) la aplicación le facilita su gestión.

Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Página 40 de 60

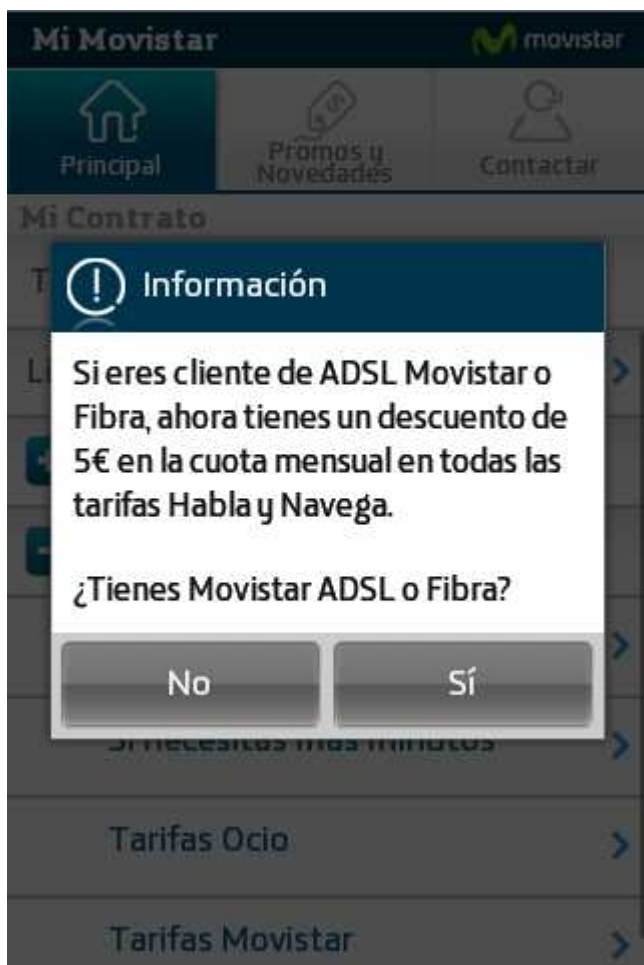


Si se desea ver más información sobre una tarifa, hay que pulsar en la tarifa deseada para acceder a la página de información.

En el caso de las tarifas “Para hablar y navegar” las cuotas cambian en función de si se tiene contratado Movistar ADSL o Fibra con Movistar. La aplicación pregunta si se tiene contratado este servicio la primera vez que se accede a una tarifa de este tipo en cada sesión. Si se responde “Sí”, las cuotas llevan incluido un descuento de 5 euros, en caso contrario no se aplica el descuento.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1 FECHA: 12/03/2012

Página 41 de 60



Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.3.4. Opciones de ahorro

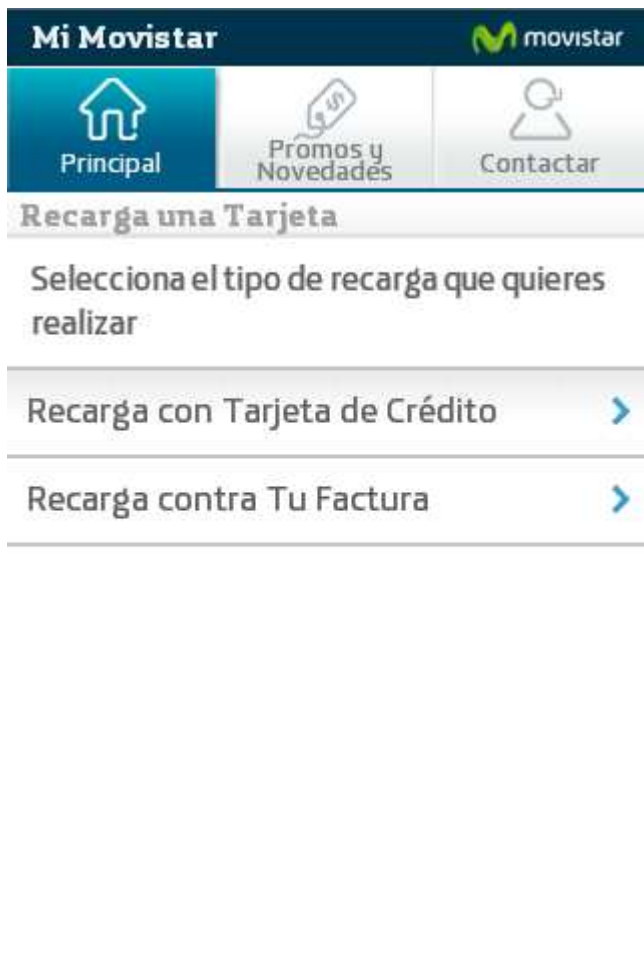


En “Opciones de ahorro”, se muestra una lista con las opciones de ahorro que están vigentes. Si se desea ver más información sobre una opción, hay que pulsar en la deseada para acceder a la página de información.

Si el usuario tiene contratada la opción de “Mi Favorito” (ya no disponible para su contratación) la aplicación le facilita su gestión.

	MANUAL DE USUARIO		CÓDIGO:
	MI MOVISTAR		VERSIÓN: 1
			FECHA: 12/03/2012

3.3.5. Recarga una Tarjeta



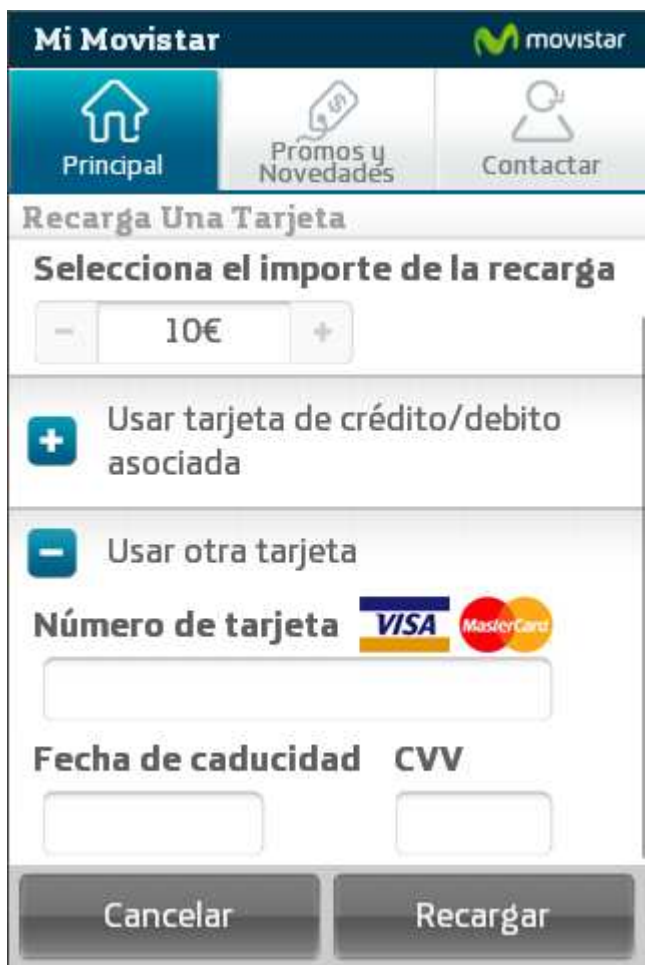
En “Recarga una Tarjeta”, se da la opción de recargar cualquier número prepago Movistar con una tarjeta de crédito/débito (similar a prepago) o contra la factura del usuario.

Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Si se elige la opción “Recarga con Tarjeta de Crédito”, hay que indicar el número a recargar en la opción “Introducir número”, se selecciona el importe de la recarga y, en caso de tener una tarjeta asociada, habrá que indicar los dos últimos dígitos de la tarjeta y el código CVV (tres dígitos que aparecen en el reverso de la tarjeta)

	MANUAL DE USUARIO		CÓDIGO:
	MI MOVISTAR		VERSIÓN: 1
			FECHA: 12/03/2012

Página 45 de 60



Si se recarga sobre una tarjeta distinta a la asociada, habrá que indicar el número completo de la tarjeta, su fecha de caducidad y el código CVV (tres dígitos que aparecen en el reverso de la tarjeta).

Una vez completados todos los datos, si se ha utilizado una tarjeta no asociada, la aplicación nos pregunta en un pop-up si deseamos asociarla, guardando sus datos para futuros usos.

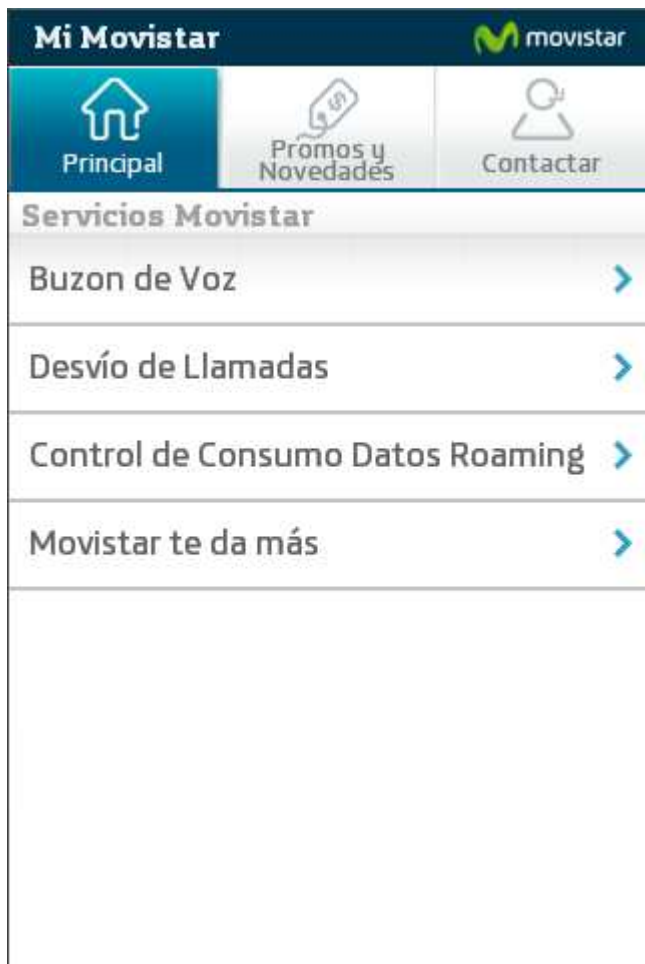
Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Página 46 de 60

Si se elige la opción “Recarga contra Tu Factura”, hay que indicar el número a recargar y elegir el importe de la recarga. Al pulsar “Recargar” pedirá el número de identificación del usuario (DNI, NIF, NIE, pasaporte,...) para confirmar su identidad. No se solicitará este número si ya se ha insertado con anterioridad en esta misma sesión (por ejemplo en los datos bancarios).

Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.3.6. Servicios Movistar



En “Servicios Movistar” se ofrece la posibilidad de gestionar determinados servicios que ofrece la red Movistar, como el buzón de voz y el desvío de llamadas. También permite la contratación y gestión del servicio de control de consumo de datos en roaming (desde el extranjero).

Así mismo, se ofrece información sobre otros servicios Movistar mediante la opción “Movistar te da más”.

<i>Telefónica</i>	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Página 48 de 60



	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.3.7. Promos y Novedades

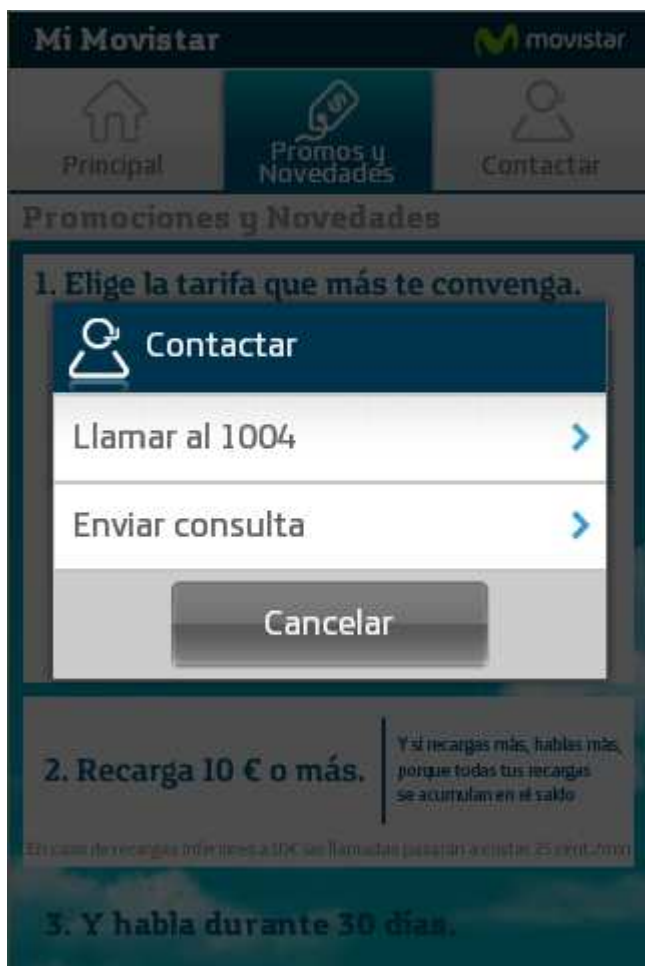


Pulsando sobre la pestaña “Promos y Novedades” se accede a una pantalla que lista promociones vigentes y las últimas novedades de interés para los usuarios de contrato.

Si se desea acceder a más información sobre alguna solo hay que pulsar sobre ella.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

3.3.8. Contactar



Si el usuario se desea contactar con Movistar bien vía telefónica o bien mandar un mensaje, puede hacerlo pulsando en la pestaña “Contactar”, esto mostrará un pop-up dando la opción de llamar a atención al cliente o enviar una consulta.

Si elige “Enviar consulta” se mostrará un formulario como el que se muestra a continuación.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

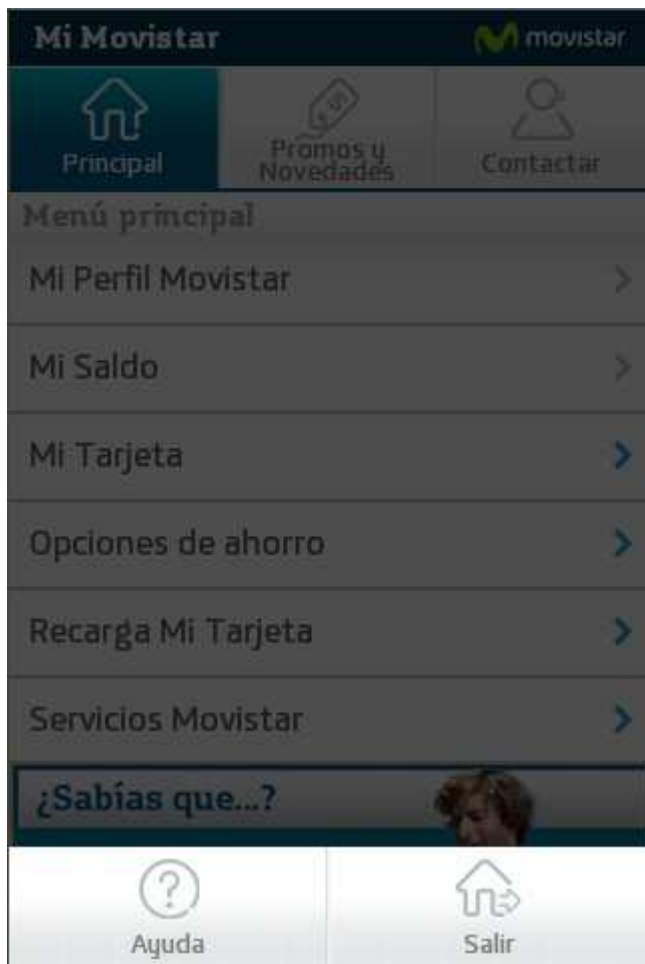
Página 51 de 60



Cuando se envía la consulta, un e-mail a la dirección ¿? incluyendo los datos introducidos por el cliente y el número de teléfono. Estos datos serán tratados por el servicio de atención al cliente, que se pondrá en contacto con el cliente para resolver la consulta.

Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

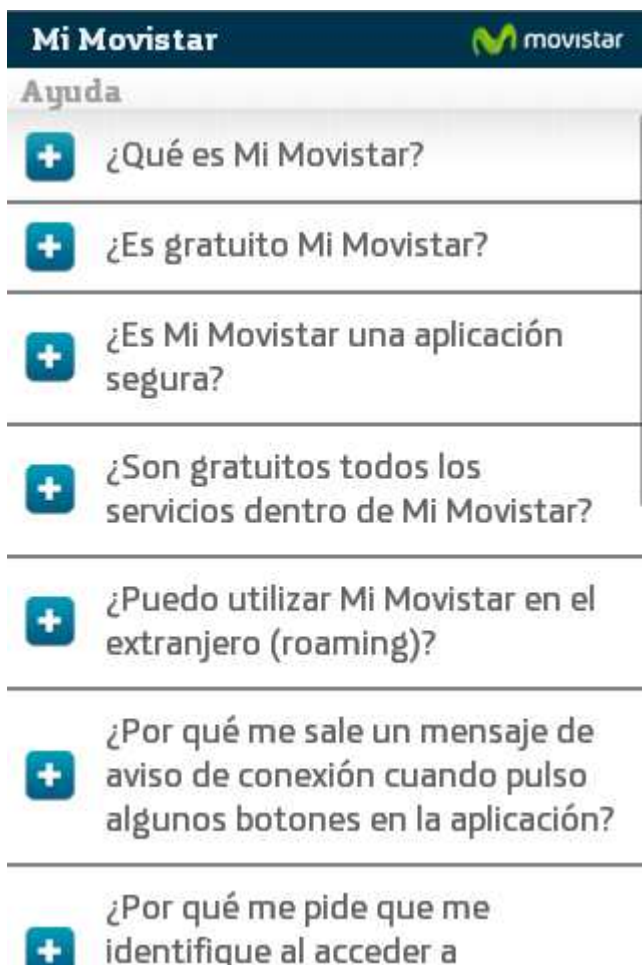
3.3.9. Menú contextual



Si en cualquier punto de la aplicación se pulsa el botón de menú del terminal, aparece una barra inferior de menú con las opciones “Ayuda” y “Salir”. Si se elige “Salir”, aparece el pop-up de confirmación de cierre de la aplicación.

Si se pulsa en “Ayuda” abre una página con las FAQs (preguntas frecuentes) de la aplicación, una pequeña ayuda con las dudas básicas que pueden surgir sobre Mi Movistar.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012



El listado completo de preguntas frecuentes está disponible en este documento en el punto 4 FAQs Mi Movistar.

Para leer la respuesta a una pregunta solo hay que pulsar sobre ella.

3.4. USUARIO MOVISTAR POSPAGO NO IDENTIFICADO

El menú que se mostrará es el mismo que para los identificados, pero hay una serie de opciones que no estarán disponibles.

Las opciones no disponibles son:

- Mi Perfil. Se mostrará un mensaje avisando de que no se puede acceder a esa información al no estar identificado.

Por otro lado, habrá también una serie de apartados que tendrán un acceso con limitaciones, estos son:

- Mi Factura. No mostrará ningún dato de la factura, sólo permitirá acceder a la sección “Información útil”, ni a los datos bancarios ni a los puntos.
- Mi Contrato. No mostrará la tarifa actual.
- Opciones de ahorro. No mostrará si se tiene alguna contratada.

Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

- Recarga una Tarjeta. No dará la opción a recargar contra la factura no a utilizar una tarjeta de crédito/débito asociada o guardar como asociada la tarjeta utilizada.
- Servicios Movistar. No permitirá gestionar el buzón de voz, ni contratar o gestionar el servicio de “Control de Consumo Datos Roaming”.
- Contactar. No da opción a enviar un formulario, solo llamar a atención al cliente.

3.5. USUARIO MOVISTAR AUTÓNOMO IDENTIFICADO

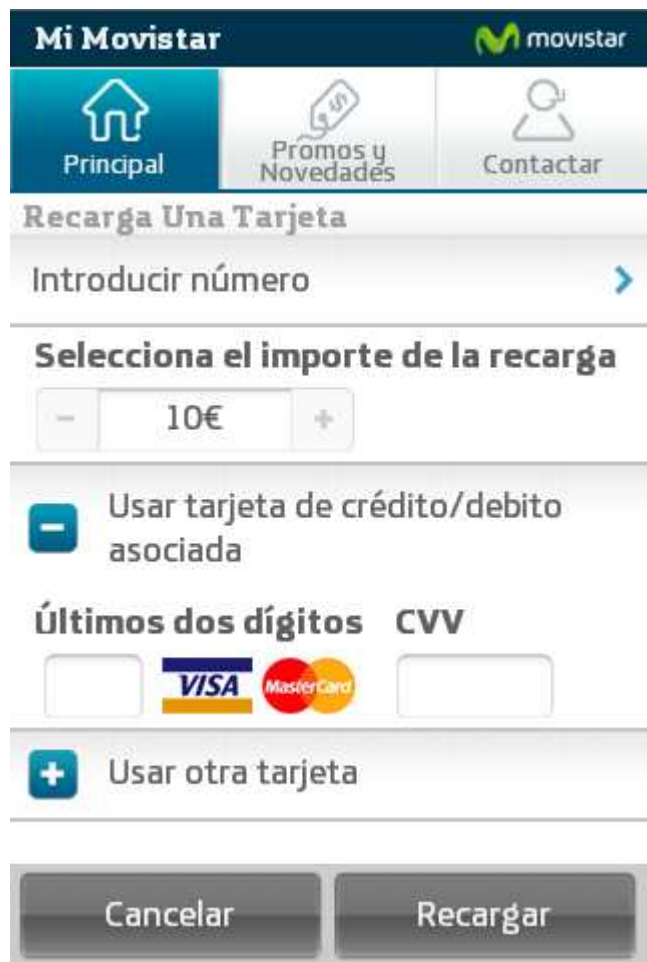
La funcionalidad y menús es idéntica a los usuarios Movistar pospago identificados.

Las diferencias básicas son la existencia de tarifas específicas “Tarifas trabajo” y tarifas “Habla y navega Oficina”.



	MANUAL DE USUARIO		CÓDIGO:
	MI MOVISTAR		VERSIÓN: 1
			FECHA: 12/03/2012

Al entrar en “Recarga una Tarjeta” accede directamente al formulario de recarga, ya que no se permite recarga contra una factura.



Telefónica	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Por último, el teléfono de atención al cliente para los usuarios autónomos no es el 1004 sino el 900101010.



3.5.1. Usuario Movistar autónomo no identificado

El menú que se mostrará es el mismo que para los identificados, pero hay una serie de opciones que no estarán disponibles.

Las opciones no disponibles son:

- Mi Perfil. Se mostrará un mensaje avisando de que no se puede acceder a esa información al no estar identificado.

Por otro lado, habrá también una serie de apartados que tendrán un acceso con limitaciones, estos son:

- Mi Factura. No mostrará ningún dato de la factura, sólo permitirá acceder a la sección “Información útil”, ni a los datos bancarios ni a los puntos.
- Mi Contrato. No mostrará la tarifa actual.
- Opciones de ahorro. No mostrará si se tiene alguna contratada.
- Recarga una Tarjeta. No dará la opción a utilizar una tarjeta de crédito/débito asociada o guardar como asociada la tarjeta utilizada.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

- Servicios Movistar. No permitirá gestionar el buzón de voz, ni contratar o gestionar el servicio de “Control de Consumo Datos Roaming”.
- Contactar. No da opción a enviar un formulario, solo llamar a atención al cliente.

3.6. USUARIO EMPRESAS

Los usuarios de empresas accederán a la aplicación con limitaciones. Contará con las mismas opciones existentes para los usuarios pospago (contrato) no identificado, pero permite gestionar el buzón de voz.

Cuando arranca la aplicación se muestra un mensaje como el mostrado a continuación informando de que la aplicación se carga con determinadas limitaciones.



El teléfono de atención al cliente variará en función de si el teléfono corresponde a un usuario PYME (900101010) o a uno de grandes cuentas o corporativo (900120900).

3.7. USUARIO NO MOVISTAR O ACCESO POR WIFI SIN SIM

Cuando se lanza la aplicación en un terminal con una SIM que no pertenece a Movistar o bien un terminal sin SIM, se accederá a la aplicación con limitaciones.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Contará con las mismas opciones existentes para los usuarios pospago (contrato) no identificados, pero no permitirá gestionar los desvíos de llamada, en su lugar la aplicación facilita los códigos que se han de insertar en el móvil para llevar a cabo la acción deseada.

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

4. FAQs Mi Movistar

A continuación se listan las FAQs incluidas en la aplicación “Mi Movistar”, accesibles desde su menú contextual en “Ayuda”.

- ¿Qué es Mi Movistar?
 - Es el canal de atención al cliente en el que podrás consultar y gestionar tu cuenta Movistar. Para poder utilizar este canal es necesario que tu teléfono tenga disponible una conexión de datos ya sea a través de la red móvil o WiFi.
- ¿Es gratuito Mi Movistar?
 - Sí, es gratuito tanto en 3G como en WiFi, siempre y cuando estés dentro del territorio nacional. Si estás en el extranjero, las conexiones serán gratuitas si son a través de WiFi. En caso de conectarte en roaming por 3G el tráfico de datos generado tendrá coste en función del plan de precios que tengas contratado.
- ¿Es Mi Movistar una aplicación segura?
 - Las conexiones de datos se realizan por pasarelas seguras y el uso de los datos proporcionados por el cliente es totalmente confidencial.
- ¿Son gratuitos todos los servicios dentro de Mi Movistar?
 - Los servicios incluidos en Mi Movistar pueden tener un coste asociado. En caso de ser así se mostrará un mensaje avisando de este hecho antes de su uso, para que tú siempre sepas si vas a realizar alguna actividad con coste.
- ¿Puedo utilizar Mi Movistar en el extranjero (roaming)?
 - La aplicación funciona en el extranjero y puedes utilizarla, pero debes tener en cuenta que si no te conectas a través de red WiFi no te podemos asegurar que no tengan coste. Para garantizar la gratuidad del servicio en el extranjero conéctate a través de una red WiFi.
- ¿Por qué me sale un mensaje de aviso de conexión cuando pulso algunos botones en la aplicación?
 - Esos mensajes te avisan de que se va a abrir una página web desde la aplicación (por ejemplo la web de Movistar) y en algunos casos esto puede implicar un coste para ti, ya que aunque las conexiones de datos son gratuitas en territorio nacional, el acceso a determinadas páginas web desde tu teléfono puede no serlo.
- ¿Por qué me pide que me identifique al acceder a determinadas opciones?
 - Es por tu seguridad. Es la forma de proporcionarte una seguridad adicional. El dato que debes usar es el identificador con el que estás dado de alta en Movistar (NIF, CIF, NIE, Pasaporte...)
- ¿Por qué al acceder por 3G no me pide identificación?
 - Al acceder por 3G la aplicación detecta automáticamente cuál es tu número de teléfono. En caso de que la SIM que utilices no sea Movistar accederás a una versión limitada de la aplicación.
- ¿Qué usuario debo utilizar al acceder por WiFi?

	MANUAL DE USUARIO	CÓDIGO:
	MI MOVISTAR	VERSIÓN: 1
		FECHA: 12/03/2012

Página 60 de 60

- En caso de conectarte a través de WiFi a la aplicación, debes insertar el número de teléfono que estés utilizando. Puedes consultar también otro número de teléfono Movistar, pero en este caso al no coincidir con el número desde el cual accedes habrá limitaciones de uso de la aplicación.
- ¿Este servicio tiene algo que ver con Mi Gestor?
 - Sí, la aplicación Mi Movistar es uno de los servicios que sustituye a Mi Gestor.
- ¿Puedo consultar otro número de teléfono?
 - Si accedes a través de la red WiFi podrás ver una versión limitada de la aplicación adaptada al perfil del número de teléfono que hayas introducido.
- ¿Qué promociones encontraré en Mi Movistar?
 - A través de Mi Movistar accederás a información sobre promociones, novedades, ofertas y trucos de todo tipo.
- ¿Qué puedo hacer cuando veo una promoción que me gusta?
 - En la mayoría de los casos accederás al sitio web específico de la promoción donde encontrarás toda la información que necesitas. En otros, dependiendo de la promoción, explicaremos directamente cómo solicitarla o dónde encontrar más información.
- ¿Qué puedo hacer en la opción contactar?
 - Podrás comunicarte con el teléfono de atención al cliente o bien rellenar un fácil formulario para que nos pongamos en contacto contigo a la mayor brevedad posible.